

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. 2016. Aspek aspek kepercayaan konsumen. *Jurnal Kepercayaan Konsumen*, 14(2), 1–23.
- Afif, M., Suminto, A., dan A.F., Mubin. 2021. Pengaruh Promosi Media Sosial dan Word Of Mouth (WOM) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi di Toko Buku La Tansa Gontor). *Journal of Islamic Economics (JoIE)*, 1(2), 1–23.
- Afifah, A., dan S., Zuhdi. 2022. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Grab Teknologi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 87–96.
- Ahmad, H., R., Hinelu, dan A., Juanna. 2023. Pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen pengguna motor Yamaha PT Hasjrat Abadi Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 992–1007.
- AISI. 2023. Data penjualan AISI. <https://www.aisi.or.id/>. 27 Desember 2024 (15:30).
- Aisyah, S. 2019. Promosi dan kepuasan konsumen. *Jurnal Kepuasan Konsumen*, 2(1), 654–650.
- Aliyani, D. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Kepuasan Konsumen*, 2(1), 423–430.
- Anggia. 2019. Analisis pengaruh strategi promosi, harga, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen surat kabar Manado Post.
- Anita. 2021. Pengaruh harga dan layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen: Studi pada kendaraan roda empat.
- Arianto, N., dan Febrian. 2022. Ekonomi efektif. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 4(2), 457–464.
- Assauri. 2018. Dalam menetapkan strategi promosi, pembagian promosi berdasarkan baurannya. *Jurnal Promosi*, 1(2), 5–14.
- Ayu Anggraini, R. 2024. Predicting The Significance Of Trust, Service Quality, and Values For Customer Satisfaction. *Jurnal Research of Business and Management*, 2(1), 41–52.
- Azis, A. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25.
- Azis, F.F. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Desain dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Honda Scoopy. Skripsi. Universitas Gorontalo.
- Bahtiar Efendi, A.T. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Citra merk, Layanan Purna Jual dan Desain Produk Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Honda PCX di Kabupaten. *Jurnal Syariah Perbankan*, 2(1), 8–20.
- Bangun, Y.T.M. 2020. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Trans Sumatera Agung Gatot Subroto Medan. *Jurnal Pancabudi*, 9(1), 250–255.
- Coach, G. 2019. Gap analytic customer satisfaction. *Jurnal Gap Analytic*, 2(1), 244–251.
- Creswell. 2019. Penelitian single source. *Jurnal Penelitian Single Source*, 1(2), 250–260.

- Doddy Adrisal Putra, dan T., Diana. 2020. Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.
- Edwin, G., O., Gabriel., dan H., Agung. 2019. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Empat Virtual Hotel Operator Di Surabaya. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2), 145–153.
- Ernoputri. 2019. Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada pengguna produk LG di Malang Town Square (Matos) Malang – Jawa Timur). *Jurnal Manajemen*, 2(1), 211–215.
- Fadhilah, R.E., dan B.M., Nainggolan. 2024. Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Inovasi*, 11(1), 150–163.
- Fajarini, A., dan L., Meria. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi kasus klinik kecantikan Beauty INC). *Jurnal Ekonomi*, 1(2), 481–491.
- Firmansyah, F., dan R., Haryanto. 2019. Manajemen kualitas jasa. *Jurnal Manajemen*, 1(2), 1–61.
- Ghozali. 2021. Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 450–455.
- Hamdani, N.A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Express Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 231–245.
- Haryoko, U.B., V.L., Delimah Pasaribu., dan A., Ardiansyah. 2020. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *Jurnal Manajemen*, 2(1), 423–450.
- Haryoko, U.B.H.B., dan P., Sinaga. 2019. Pengaruh Biaya Promosi Terhadap Tingkat Penjualan (Studi kasus pada Agen Anugrah Mandiri Jakarta). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 35–50.
- Hasbi, H.S., dan Apriliani, R.A.E.P. 2021. Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 365–371.
- Holbrook, C. 2019. Consumer confidence. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 411–415.
- Hunt, M., dan S.D., Hunt. 2019. Contributions, current state, and the future. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 211–234.
- Ida, S., dan J.D., Massie. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Air Manado. *Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi*, 3(3), 729–742.
- Indrasari. 2020. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 2(1), 231–240.
- Johnson, G. 2019. Building consumer trust. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 240–245.
- Jufidar. 2019. Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Honda Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 211–234.

- Kartika. 2019. Layanan Purna Jual Ahas Honda. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 440–450.
- Kasinem. 2019. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 45–50.
- Kauzar, D.S., dan D., Palopo. 2023. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Tuuk Coffee Kota Palopo. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Terapan*, 1(1), 48–63.
- Kotler, P., dan G., Amstrong. 2019. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 455–450.
- Kotler, P., dan K.L., Keller. 2019. *Jurnal Kepercayaan Konsumen Manajemen*, 1(2), 211–250.
- Kotler, P., dan K.L., Keller. 2019. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 257–259.
- Kristanto, Y. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen: Studi kasus pada usaha susu murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22.
- Kurniawan, M., dan S.K., Hildayanti. 2019. Analisis Citra Merk, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi kasus konsumen Grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86–102.
- Kurriwati, N. 2020. Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Relationship Marketing. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 324–350.
- Lestari, P. 2019. Implementasi Strategi Promosi Produk Dalam Proses Keputusan Pembelian Melalui Digital Marketing Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen*, 4(5), 478–480.
- Lestariningsih, T. 2021. Analysis of service quality and trust on customer satisfaction of ojek online in Banyuwangi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 14(3), 298–300.
- Meutia, R. 2017. Pengaruh Brand Extension, Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Asus Smartphone di Kota Kuala Simpang. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam*, 6(1), 700–709.
- Muhammad Taufiq Azhari, M.P. 2023. Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Metode Penelitian Kuantitatif*, 2(1), 440–450.
- Musran Munizu, S.S. 2023. Teori Dan Penerapan Praktis Analisis Data Berbasis Studi Kasus. *Jurnal Metode Penelitian Kuantitatif*, 2(1), 245–250.
- Oktavia, D. 2019. Strategi Promosi Dan Pemasaran Perusahaan Otomotif Di Tengah Maraknya Kompetitor Di Industri Otomotif (studi kasus: PT. Toyota Astra Motor). *Jurnal Manajemen*, 1(2), 321–325.
- Otorider. 2020. Pemasaran Honda Scoopy. <https://otorider.com/>. 27 Desember 2024 (15:30).
- Panguriseng, A.A., dan I., Nur. 2022. Analisis Strategi Promosi Dan Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 55–66.
- Pipit Muliayah, D., S., Dyah Aminatun., Sukma Septian Nasution, T., Tommy Hastomo, dan T., Setiana Sri Wahyuni Sitepu. 2020 . *Journal GEEJ*, 7(2), 17–37.

- Pratama, G. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merk, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 324–350.
- Purwoko, dan M.A., Fikri. 2024. Repurchase intention: Peran Brand Image, Brand Trust, Perceived Value, dan Satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 49–60.
- Rahayu, A.S. 2016. Pengaruh Biaya Iklan Dan Biaya Promosi Terhadap Volume Penjualan Mobil Avanza Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Universitas Negeri Makassar*, 2(1), 1–15.
- Rahmat, Y. 2019. Kepuasan konsumen. *Jurnal Kepuasan Konsumen*, 1(2), 231–240.
- Ramadhan, R.P., O.L., Bella., dan H.D., Prasetyo. 2022. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Makaroni Kriukzz. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 277–281.
- Ratnasari, T. 2019. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. *Jurnal Kepuasan Konsumen*, 1(2),
- Sanny. 2019. Kepercayaan Merek, *Jurnal Manajemen*, 2(1):45-50
- Sanurdi. 2020. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan : Peran Harga Dan Prinsip Pembiayaan Syariah Sebagai Variabel Intervening (Studi Nasabah KPR iB di Lombok), *Jurnal Repository Uinjkt*, 2(1):1–203.
- Sari, N., A.D., Nurdiyanto., dan T., *Bisnis*. 2022. The Influence of Product Quality and Brand Image on Purchase Decisions for Honda Scoopy motor vehicle Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Honda Scoopy, *Jurnal Manajemen*, 2(2):1–10.
- Shimp. 2020. Advertising Promotion and Other Aspects of Integrated Marketing Communications, *Jurnal Management*, 1(2):45-50
- Solihat, A. 2019. Layanan Purna Jual pada Produk Otomotif, *Jurnal Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(1):6–10.
- Solihin, D. dan Ahyani. 2023. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(1):77–88.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung : Alfabeta, *Jurnal Statistika*, 2(1):110-120.
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta, *Jurnal Statistika*, 2(1):110-120
- Buku Ajar Metodologi Penelitian. 2023 PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sularso, B. 2022. Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Rolya Motor Di Bandar Lampung, *Jurnal Manajemen*, 2(1):231-235.
- Suntani, S. 2018. Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Widya Cipta*, 2(2):247–254.
- Suryadi. 2020. Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Manajemen*, 2(10):110-120.
- Susanti, D., Eka. 2021. Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen Samsung Smartphone, *Jurnal Manajemen*, 2(1):45-50.

- Susilo, S. 2019. Pengaruh Layanan Purna Jual Pada Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Manajemen*, 1(2):43-50.
- Tampi. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Daya Tarik Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Scoopy Pada Pt. Daya Adicipta Wisesa the Effect of Product Quality , Price and Attractiveness of Advertising on Purchase Decision Motor Cycle Honda Scoop, *Jurnal Management*, 1(2):50-112.
- Tanzeh, A. dan S., Arikunto. 2020. Metode Penelitian, *Jurnal Metode Penelitian*, 2(1):112-120.
- Tjahjaningsih, E. 2019. Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen, *Jurnal Manajemen*, 1(2):50-79.
- Tjiptono. 2020. Strategi Pemasaran, *Jurnal Pemasaran*, 1(2):211-245.
- Unud, E.M dan I Gusti Ketut Sri Ardani. 2018. Strategi Promosi, *Jurnal Fakultas Ekonomi*, 7(2):874-904.
- Victoria, D. 2019. Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Surya Toto Indonesia Tbk, *Jurnal Manajemen*, 1(2):45-89.
- Wibisono, A. 2020. Pada Dealer Honda Cendana Megah Santosa, *Jurnal Manajemen*, 2(1):45-90.
- Wibowo, T. dan Shihab, M.S., Teguh Wibowo., Muchsin S Shihab. 2023. Dampak Kualitas Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Universitas Bakrie*, 2(1):1-18.
- Woen, N.G. dan Santoso, S. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship* 10(2): 146-150.
- Yanti, A. 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Kepuasan Konsumen*, 1(2):45-89.
- Yuniati, S. 2020. Layanan Purna Jual, *Jurnal Layanan Purna Jual*, 1(2):45-79.
- Zain, T. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan, *Jurnal Manajemen*, 1(2):112-145.
- Zeithaml, Valarie A. dan Bitner, Mary Jo; Gremler, D.D. 2020. Services marketing : integrating customer focus across the firm, *Jurnal Management*, 1(2):234-245.
- Zulkarnaen, W. 2019. Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry Dan Simply Fresh Laundry Di Jalan Cikutra Bandung), *Jurnal Manajemen*, 1(2):56-110